

Poradnik dla konsumentów - usługi telekomunikacyjne

Opracowanie:

Departament Detalicznego Rynku Telekomunikacyjnego
Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE)

Warszawa, 16 marca 2015 r.

Co to takiego jest umowa? Codziennie spotykamy się z tym pojęciem. Umawiamy się z kimś na spotkanie, na dostarczenie towaru, na wykonanie usługi - na dostarczenie do domu gazu, energii elektrycznej, usług telewizji kablowej, usługi dostępu do Internetu, usług telefonicznych. Mamy zawarte umowy z bankiem na prowadzenie konta lub udzielenie przez bank kredytu itp. Podpisujemy/zawieramy wiele bardzo różnych umów. Często nie zastanawiamy się nad tym jakie konsekwencje (prawa i obowiązki) bezpośrednio dla nas niesie za sobą zawarcie umowy, a przecież z definicji: **Umowa, kontrakt** (łac. *contractus*) – to zgodne porozumienie dwóch lub więcej stron ustalające ich wzajemne prawa lub obowiązki.

Jedną z najpopularniejszych umów jakie zawieramy w życiu codziennym jest umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zdecydowana większość z nas korzysta przecież codziennie z telefonu komórkowego, czy z Internetu.

Niniejszy poradnik jest o tym co trzeba wiedzieć o umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych (umowie o świadczenie usługi Internetu, telewizji kablowej, telefonu stacjonarnego czy telefonu komórkowego), jakie konsument ma prawa wobec dostawcy usług telekomunikacyjnych i jednocześnie jakie ma wobec niego zobowiązania.

Świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych¹ - ustawa Prawo telekomunikacyjne² („Pt”)

¹ art. 56 ust. 1 i ust. 2

² ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.)

Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieramy w **formie pisemnej lub elektronicznej** za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług.

** Wymóg formy pisemnej lub elektronicznej nie dotyczy umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych przez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług przedpłaconych (pre-paid), usług telefonicznych świadczonych za pomocą aparatu publicznego (budki telefoniczne) lub przez wybranie numeru dostępu do sieci dostawcy usług (preselekcja).*

Sposoby zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych możemy zawrzeć w różny sposób:

- A. **osobiście** - w salonie, autoryzowanym punkcie sprzedaży dostawcy usług,
- B. **na odległość** - tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie np.:
 - telefonicznie - ustalamy warunki umowy, czego następstwem jest wizyta kuriera lub listonosza, który dostarcza nam umowę do podpisu,
 - elektronicznie – wypełniamy formularz udostępniony w tym celu na stronie internetowej dostawcy usług,
- C. **poza lokalem przedsiębiorstwa** - podczas wizyty przedstawiciela dostawcy usług, np.: w domu.

** Dostawcy usług pozostawia się wybór oferowanych abonentom form zawierania umów.*

Przytoczone powyżej pojęcia zostały szczegółowo określone w ustawie **o prawach konsumenta**³ („Pk”), i tak:

1. **umowa zawarta na odległość** – to umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie,

³ ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827)

2. umowa zawarta **poza lokalem przedsiębiorstwa** – to umowa z konsumentem zawarta:

- a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,
- b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
- c) w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.

3. **lokal przedsiębiorstwa:**

- a) miejsce prowadzenia działalności będące nieruchomością albo częścią nieruchomości, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność na stałe,
- b) miejsce prowadzenia działalności będące rzeczą ruchomą, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe.

Na jaki okres czasu można podpisać umowę?

W przypadku konsumenta, początkowy okres obowiązywania umowy określony w umowie, zawieranej z danym dostawcą usług, **nie może być dłuższy niż 24 miesiące**. Ponadto dostawca usług ma obowiązek zapewnienia użytkownikowi końcowemu możliwość zawarcia umowy na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.

Zawarcie umowy przez konsumenta w lokalu dostawcy usług

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w lokalu dostawcy usług, **najpóźniej w chwili wyrażenia przez nas woli związania się umową (na etapie przedkontraktowym – jeszcze nic nie podpisujemy!)**, dostawca usług musi nas poinformować w sposób jasny i zrozumiały o:

- 1) głównych cechach świadczenia usług, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z nami (np. o rodzaju świadczonych usług oraz o przewidzianych sposobach „porozumiewania się” z konsumentem typu telefon, fax, inne środki porozumiewania się na odległość),
- 2) swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, i numerze, pod którym został zarejestrowany, adresie, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo, i numerze telefonu przedsiębiorstwa,
- 3) łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakichkolwiek innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a także wszystkich kosztów, które będziemy zobowiązani ponieść (spełnieniem tego obowiązku może być prezentacja przez dostawcę usług przed podpisaniem umowy, cennika świadczenia usług telekomunikacyjnych),
- 4) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji (spełnieniem tego wymogu może być przedstawienie do zapoznania się Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, w którym określona została procedura reklamacyjna),
- 5) przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia,
- 6) treści usług posprzedażnych i gwarancji (dostawca usług powinien wskazać w szczególności: jakie uprawnienia przysługują nam w zakresie gwarancji i usług posprzedażnych; w jaki sposób możemy je realizować; w jakich terminach; jaki podmiot jest odpowiedzialny w zakresie gwarancji i usług posprzedażnych; w jakiej wysokości są koszty

transportu jeśli będą miały zastosowanie; jakie są zasady korzystania z urzędnika zastępczego jeśli będą miały zastosowanie),

- 7) czasie trwania umowy lub - gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu - o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy,
- 8) funkcjonalności treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony,
- 9) mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem.

Zawarcie umowy przez konsumenta poza lokalem dostawcy usług lub na odległość

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (na etapie przedkontraktowym – jeszcze nic nie podpisaliśmy!), dostawca usług ma obowiązek poinformować nas w sposób jasny i zrozumiały o:

- 1) głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z nami,
- 2) swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, i numerze, pod którym został zarejestrowany,
- 3) adresie, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo oraz adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi możemy szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą,
- 4) adresie, pod którym możemy składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3,
- 5) łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego

- wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę - także łącznych miesięcznych płatności,
- 6) kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się,
 - 7) sposobie i terminie zapłaty,
 - 8) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji,
 - 9) sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 Ustawy Pk, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do Ustawy Pk,
 - 10) kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosimy my konsumenci; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość - kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
 - 11) obowiązku zapłaty przez nas poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35 Ustawy Pk, jeżeli odstąpimy od umowy po zgłoszeniu żądania odstąpienia od umowy po rozpoczęciu przez dostawcę usług ich świadczenia, a przed upływem terminu 14 dni na odstąpienie⁴,
 - 12) braku prawa odstąpienia od umowy lub okolicznościach, w których tracimy prawo odstąpienia od umowy⁵,
 - 13) obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad,
 - 14) istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji,
 - 15) kodeksie dobrych praktyk⁶, oraz sposobie zapoznania się z nim,
 - 16) czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy - jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu,
 - 17) minimalnym czasie trwania naszych zobowiązań wynikających z umowy,
 - 18) wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które jesteśmy zobowiązani spełnić na żądanie przedsiębiorcy,

⁴ zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 Ustawy Pk

⁵ art. 38 Ustawy Pk

⁶ o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

- 19) funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony,
- 20) mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć;
- 21) możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Sposoby dokonywania zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Analogicznie jak przy zawieraniu umowy, zmienić umowę możemy na różne sposoby, i tak możemy to zrobić:

- A. **osobiście** - w salonie, autoryzowanym punkcie sprzedaży dostawcy usług,
- B. **poza lokalem przedsiębiorstwa** - (np.: w domu podczas wizyty przedstawiciela handlowego),
- C. **za pomocą środków porozumiewania się na odległość**:
 - a) telefonicznie ustalamy zmiany warunków umowy, otrzymujemy aneks do podpisu za pośrednictwem kuriera, listonosza,
 - b) telefonicznie ustalamy zmiany warunków umowy, kolejno akceptujemy podczas rozmowy telefonicznej - zmiany warunków obowiązującej umowy i otrzymujemy potwierdzenie dokonania zmiany, z zastrzeżeniem, iż zmiany dokonywane podczas rozmowy telefonicznej⁷, mogą dotyczyć wyłącznie:
 - rodzaju świadczonych usług,
 - okresu trwania umowy, minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych (np. przedłużenie obowiązywania umowy),
 - pakietów taryfowych,
 - sposobów składania zamówień na pakiety taryfowe, dodatkowe opcje usługi,

⁷ zgodnie z art. 56 ust. 6 Ustawy Pt

- sposobu dokonywania płatności.

W przypadku dokonywania przez nas zmiany warunków umowy w sposób określony w punkcie **C podpunkt b)**, (za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie):

- dostawca usług zobowiązany jest utrwalić oświadczenie złożone przez nas telefonicznie i przechowywać je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępniać nam jego treść na żądanie zgłoszone w ramach reklamacji,
- dostawca usług zobowiązany jest potwierdzić nam fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresie i terminie wprowadzenia zmian **na piśmie** lub za naszą zgodą za pomocą środków porozumiewania się na odległość (np. przesyłając potwierdzenie mailem na wskazany przez nas adres poczty elektronicznej), w terminie ustalonym z nami, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany warunków umowy.

Potwierdzenie dokonania zmian w umowie powinno zawierać:

- treść zmiany warunków umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie nam zapoznanie się z nią - odesłanie do miejsca na stronie internetowej dostawcy, gdzie możemy się z nią zapoznać;
- informację o złożeniu przez nas oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.

Prawo odstąpienia od umowy

Odstąpienie od umowy przez konsumenta

W przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej **na odległość**⁸ bądź **poza lokalem przedsiębiorstwa**⁹, przysługuje nam prawo **odstąpienia od umowy w terminie 14 dni** od dnia jej zawarcia¹⁰.

Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, przed upływem terminu 14 dni.

Możemy odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Jego forma może być dowolna, ale dla celów dowodowych **najlepiej uczynić to na piśmie**. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Ustawy Pk (możliwy do wykorzystania wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, znajduje się na ostatniej stronie naszego poradnika).

Odstąpienie od umowy można złożyć w formie pisemnej (listownie, e-mail), osobiście, tj. w lokalu przedsiębiorcy, za potwierdzeniem dostarczenia. Jeżeli przedsiębiorca umożliwia złożenie oświadczenia odstąpienia od umowy przez stronę internetową w formie elektronicznego formularza bądź w inny sposób, wówczas przedsiębiorca jest zobowiązany potwierdzić otrzymanie oświadczenia, np. poprzez przesłanie wiadomości e-mail.

W przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych **termin 14 dni liczy się od następnego dnia po tym, w którym zawarta została umowa**. Termin nie rozpocznie swojego biegu, jeżeli przed zawarciem umowy przedsiębiorca nie poinformuje nas o terminie przewidzianym na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jeśli informacja taka trafi do nas później, wówczas ma on 14 dni od chwili dowiedzenia się o uprawnieniu do odstąpienia od umowy na jego wykonanie.

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa **mamy prawo żądać rozpoczęcia świadczenia usług przez dostawcę przed upływem**

⁸ Art. 2 ust. 1 Ustawy Pk.

⁹ Art. 2 ust. 2 Ustawy Pk.

¹⁰ art. 27 Ustawy Pk

terminu 14 dni na odstąpienie od umowy (natychmiast). W takim wypadku składamy przedsiębiorcy wyrażne oświadczenie – na trwałym nośniku¹¹, w którym wskazujemy na żądanie rozpoczęcia wykonania umowy przed upływem terminu na odstąpienie.

Jeżeli po złożeniu takiego oświadczenia zdecydujemy się jednak na odstąpienie od umowy, wówczas **musimy ponieść koszty świadczeń otrzymanych od przedsiębiorcy w okresie od dnia zawarcia umowy do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od niej.**

Kwotę, którą zobowiązani jesteśmy zapłacić, **oblicza się proporcjonalnie do zakresu** spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem wynagrodzenia lub cen zawartych w umowie. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą do obliczeń jest wartość rynkowa danego świadczenia.

Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych **nie przysługuje** w przypadku zawarcia przez nas umowy w siedzibie przedsiębiorstwa, np.: w salonie, autoryzowanym punkcie sprzedaży.

W przypadku zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dokonywanych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, przysługuje nam¹² prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy bez podawania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia **w terminie 14 dni** od daty dokonania zmiany.

Odstąpienie od dokonanych zmian warunków umowy przez abonenta niebędącego konsumentem (przedsiębiorcę, osobę prowadzącą działalność gospodarczą)

W przypadku zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dokonywanych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, **abonentowi¹³ nie będącemu konsumentem** po otrzymaniu od dostawcy

¹¹ art. 2 ust. 4 Ustawy Pk. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

¹² **konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywanym zawodem - art. 2 pkt 18) Ustawy Pt.

¹³ **abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (art. 2 pkt 1) Ustawy Pt), np. przedsiębiorca, który zawarł umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

usług potwierdzenia dokonania zmian, przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy bez podania przyczyn, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w terminie 10 dni liczonym od dnia otrzymania potwierdzenia¹⁴.

Abonentowi nie będącemu konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o których mowa powyżej, jeżeli dostawca usług, za zgodą abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy¹⁵.

W razie braku potwierdzenia **abonentowi nie będącemu konsumentem** faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy, dokonanych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy. Jeżeli jednak abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia¹⁶.

Skutki odstąpienia od umowy

W razie odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za **niezawartą**, a my jesteśmy zwolnieni z wszelkich zobowiązań, za wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, 34 ust. 2 i art. 35 Ustawy Pk, tj. w przypadkach opisanych poniżej:

- a) gdy konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, wówczas przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów,
- b) konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów,
- c) jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania natychmiastowego rozpoczęcia świadczenia

¹⁴ art. 56 ust. 6 Ustawy Pt

¹⁵ art. 56 ust. 7 Ustawy Pt

¹⁶ art. 56 ust. 8 Ustawy Pt

usług¹⁷, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania naszego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić wszystkie dokonane przez nas płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. W przypadku odstąpienia przez nas od umowy przedsiębiorca oprócz równowartości ceny towaru (zakupu aparatu) zwraca nam również koszty doręczenia mu zamówionego towaru – do wysokości odpowiadającej najtańszej opcji przesyłki dostępnej w danej ofercie.

Jednocześnie wszystkie bezpośrednie koszty zwrotu (np. koszty opakowania, zabezpieczenia, nadania), chyba że przedsiębiorca: zgodził się je ponieść lub nie poinformował kupującego o konieczności ich poniesienia – pokrywamy my sami.

Jednocześnie to na nas spoczywa odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy w związku z korzystaniem z niej przez nas w nieodpowiedni sposób. Mamy prawo zbadać charakter, cechy i funkcjonowanie towaru, np. aparatu telefonicznego w taki sposób, w jaki moglibyśmy to uczynić w sklepie stacjonarnym. Nie możemy jednak używać rzeczy w sposób nieograniczony. Jeśli tak postąpimy, przedsiębiorca ma prawo obciążyć nas dodatkowymi kosztami w związku ze zmniejszeniem wartości towaru.

Reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

Reklamacja oznacza zawiadomienie dostawcy usług o powstałych nieprawidłowościach w świadczeniu usług telekomunikacyjnych.

Reklamację możemy złożyć: pisemnie; ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu sporządzonego przez pracownika; elektronicznie, o ile dostawca usług zapewnia taką możliwość. Reklamacja może zostać złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług.

¹⁷ zgodnie z art. 15 ust. 3 Ustawy Pk i art. 21 ust. 2 Ustawy Pk

Jeśli składamy reklamację:

- osobiście w jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług w formie pisemnej lub ustnie do protokołu – osoba, która ją przyjmuje w oddziale jest zobowiązana do niezwłocznego potwierdzenia jej przyjęcia,
- telefonicznie, elektronicznie lub pisemnie – wówczas dostawca usług jest zobowiązany potwierdzić przyjęcie reklamacji w ciągu 14 dni.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji powinno mieć formę papierową. Za zgodą reklamującego dostawca usług wysyła potwierdzenie przyjęcia reklamacji w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez nas lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez nas środka komunikacji elektronicznej.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji powinno zawierać wskazanie: dnia złożenia reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu do jednostki, która zajmuje się rozpatrzeniem reklamacji.

Potwierdzenie to nie jest wymagane, jeśli operator udzielił odpowiedzi w terminie 14 dni od momentu jej złożenia.

Reklamację można wnieść w **terminie 12 miesięcy**, licząc od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

Reklamację złożoną po upływie terminu 12 miesięcy, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług powiadamia reklamującego.

Tryb postępowania oraz warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, określa Rozporządzenie w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej¹⁸.

¹⁸ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2014 r., poz. 284)

Reklamację możemy wnieść w następujących przypadkach:

- a) niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 Ustawy Pł,
- b) niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
- c) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

W reklamacji koniecznie musimy podać:

- imię i nazwisko (lub nazwę firmy),
- adres zamieszkania (lub siedziby firmy),
- określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
- przedstawianie okoliczności uzasadniających reklamację,
- numer ewidencyjny (znajduje się na rachunku albo w umowie) lub numer telefonu, którego dotyczy reklamacja,
- datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - jeśli reklamujemy niedotrzymanie terminu zapisanego w umowie,
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy, jeśli żądamy od dostawcy usług jej wypłaty,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – tylko w wypadku, jeśli żądamy od dostawcy usług konkretnej kwoty odszkodowania,
- podpis (jeśli zgłaszamy reklamację pisemnie).

Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- nazwę jednostki, która rozpatruje reklamację,
- informację o dniu złożenia reklamacji,
- rozstrzygnięcie reklamacji (pozytywne/negatywne),
- określenie wysokości kwoty i terminu wpłaty odszkodowania lub innej należności lub wskazanie, jeżeli dostawca usług przyznał odszkodowanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności,
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, (jeśli reklamację składa osoba fizyczna – konsument - informacje o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem konsumenckim),
- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, wraz z podaniem jego imienia, nazwiska i stanowiska służbowego.

W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez dostawcę usług, odpowiedź na reklamację powinna zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, jak również powinna być doręczona przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

Termin rozpatrzenia reklamacji

Dostawca usług ma **30 dni**, aby udzielić nam odpowiedzi na reklamację¹⁹. Jeśli dostawca usług nie udzieli odpowiedzi w tym terminie oznacza to, że nasza reklamacja została przez niego uznana²⁰. Termin będzie zachowany jeśli dostawca usług wyśle przed upływem tego terminu odpowiedź o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

Mając na uwadze fakt, iż zarówno przepisy Ustawy Pt jak i przepisy Rozporządzenia nie określają sposobu obliczania terminów, należy uznać, iż zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego²¹. Jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło²².

¹⁹ § 7.1 Rozporządzenia w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej

²⁰ art. 106 ust. 2 Ustawy Pt

²¹ ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.)

²² zgodnie z art. 111 § 2 KC w związku z art. 110 KC

Jednostka dostawcy usług rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia przez nas. Zgodnie z powyższym początkiem 30-dniowego terminu będzie dzień następujący po dniu złożenia reklamacji (np. dzień następujący po dniu wpływu pisma reklamacyjnego do operatora), a ostatnim dniem będzie dzień 30-ty. Termin ten zostanie zachowany, jeżeli w ostatnim dniu tj. 30 dniu jednostka rozpatrująca reklamację, nada pismo z odpowiedzią w placówce operatora pocztowego - decyduje data stempla pocztowego.

Odpowiedź na reklamację

Odpowiedź dostawcy usług na naszą reklamację udzielana jest w formie pisemnej (na papierze). Za naszą zgodą dostawca usług wysyła odpowiedź w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez nas lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez nas środka komunikacji elektronicznej.

W przypadku złożenia reklamacji elektronicznie dostawca usług wysyła odpowiedź w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez nas lub na adres, z którego reklamacja została wysłana lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

Odszkodowanie

Do odpowiedzialności przedsiębiorców telekomunikacyjnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem ust. 2 oraz art. 107 ust. 1 Ustawy Pt²³. Poza operatorem wyznaczonym do świadczenia usługi powszechnej, odpowiedzialność dostawców usług niemających charakteru usługi powszechnej opiera się na ogólnych zasadach odpowiedzialności odszkodowawczej wyrażonych w K.C. Dlatego też w takim przypadku zakres odpowiedzialności dostawcy usługi może zostać wyznaczony w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych (z poszanowaniem przepisów K.C., w tym również przepisów o klauzulach abuzywnych, które nie pozwalają przedsiębiorcom na zbytne ograniczenie zakresu swojej odpowiedzialności w umowach z konsumentami).

Z uwagi na masowość umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych wielu dostawców usług telekomunikacyjnych przyjęło w swoich umowach ryczałtowy model odszkodowania za każdy dzień przerwy w świadczeniu

²³ art. 104 Ustawy Pt

usług, wzorując się na rozwiązaniach dedykowanych dla usługi powszechnej w art. 105 ust. 1 i 2 Ustawy Pt.

W przypadku usługi powszechnej²⁴ za każdy dzień przerwy w świadczeniu przysługuje nam **odszkodowanie** w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

Niezależnie od powyższego, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo, trwająca dłużej niż 12 godzin, możemy żądać **zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej**.

Jeżeli przedsiębiorca wyznaczony nie dotrzymał terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej terminu rozpoczęcia świadczenia usług, za każdy dzień przekroczenia terminu, przysługuje nam odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej za świadczenie usługi powszechnej.

Wielu dostawców usług zapisuje w swoich umowach, iż za każdy dzień przerwy w usłudze należy się nam zwrot 1/30 opłaty abonamentowej. W takim przypadku realizujemy swoje roszczenia wobec dostawcy usług nie na podstawie Ustawy Pt (jak to ma miejsce w przypadku usługi powszechnej), a na podstawie postanowień wiążącej strony – umowy / regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Występując do dostawcy usług z reklamacją możemy również sami określić wysokość odszkodowania lub innej należności, jeśli uważamy, że w wyniku np.: braku łączności - ponieśliśmy wymierne straty, których wysokość jesteśmy w stanie udowodnić.

Jeżeli operator uzna za właściwe (uzasadnione) może, ale nie jest do tego zobowiązany, w ramach reklamacji przyznać dodatkową rekompensatę, o którą występuje abonent, aniżeli odszkodowanie określone przepisami Ustawy Pt lub postanowieniami Regulaminu.

²⁴ art. 81 ust. 1 Ustawy Pt - usługę powszechną stanowi zestaw usług telekomunikacyjnych, wraz z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych, świadczonych z wykorzystaniem dowolnej technologii, z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, które powinny być dostępne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Reklamacja usług pre-paid (na kartę)

Czy abonent oferty na kartę (pre-paid) przed złożeniem reklamacji do operatora, zobowiązany jest dokonać rejestracji karty SIM, poprzez wypełnienie karty rejestracyjnej?

Obowiązujące przepisy Ustawy Pt nie uzależniają prawa abonenta oferty pre-paid do złożenia reklamacji od uprzedniego dokonania przez tego abonenta „rejestracji karty SIM” (udostępnienia danych), jednakże dane dotyczące abonenta (reklamującego) muszą zostać przekazane operatorowi w momencie składania reklamacji.

Obowiązek tzw. „rejestracji karty SIM” nie wynika z przepisów Ustawy Pt ani Rozporządzenia. Rejestracja służy operatorowi w celu identyfikacji użytkownika danej karty SIM, a użytkownikowi w celu otrzymywania szeregu powiadomień np. o zmianie regulaminu, cennika oraz innych istotnych informacji na temat świadczenia usług.

Dane, jakie może udostępnić abonent niebędący stroną umowy zawartej na piśmie udostępniane są w celu otrzymania określonych informacji, czy też zawiadomień. Do informacji, których otrzymanie uzależnione jest od przekazania przez abonenta usługi przedpłaconej danych²⁵, należą np. informacje o treści każdej zmiany cennika świadczenia usług telekomunikacyjnych czy podstawowy lub szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych²⁶.

Przepisy Ustawy Pt nie ograniczają natomiast możliwości złożenia reklamacji usług telekomunikacyjnych od faktu udostępnienia danych przez abonenta usługi przedpłaconej²⁷. Wręcz przeciwnie, na dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych ciąży obowiązek rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej niezależnie od tego czy świadczenie usługi następuje na podstawie umowy zawartej na piśmie czy nie oraz niezależnie od tego, czy dana usługa jest usługą post-paid (abonamentową) czy pre-paid (na kartę).

W związku z powyższym, abonent oferty na kartę, nie ma obowiązku dokonywania „rejestracji karty SIM” u operatora, przed złożeniem reklamacji usługi telekomunikacyjnej.

²⁵ art. 60a ust. 1a Ustawy Pt

²⁶ art. 80 ust. 2 i art. 80 ust. 5 pkt 2) Ustawy Pt

²⁷ art. 60a ust. 1a Ustawy

Usługa powszechna.

Usługę powszechną stanowi zestaw usług telekomunikacyjnych, wraz z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych, świadczonych z wykorzystaniem dowolnej technologii, z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, które powinny być dostępne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Przez przedsiębiorcę wyznaczonego rozumie się przedsiębiorcę, który został wyznaczony w drodze decyzji przez Prezesa UKE do realizacji obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

Do zestawu usług telekomunikacyjnych²⁸, wchodzących w skład usługi powszechnej, zalicza się następujące usługi:

- 1) przyłączenie zakończenia sieci w stałej lokalizacji umożliwiające komunikację głosową, faksową i przesyłanie danych, w tym funkcjonalny dostęp do sieci Internet, którego prędkość umożliwia korzystanie z aplikacji używanych powszechnie w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, w szczególności korzystanie z poczty elektronicznej lub aplikacji umożliwiających dokonywanie płatności;
- 2) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt 1, w gotowości do realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych;
- 3) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe;
- 4) ogólnokrajową informację o numerach telefonicznych, dostępną również dla użytkowników aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową;
- 5) udostępnianie ogólnokrajowego spisu abonentów;
- 6) świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową.

Aktualnie w Polsce żaden przedsiębiorca telekomunikacyjny nie jest wyznaczony do realizacji obowiązku zapewnienia usługi powszechnej.

²⁸ Wskazany zestaw usług odnoszący się do usługi powszechnej - obowiązuje od dnia 21 stycznia 2013 r. (zmiany zostały wprowadzone przepisami ustawy z dnia 16 listopada 2012 r. (Dz.U.2012.1445) zmieniającej Ustawę Pt z dniem 21 stycznia 2013 r.)

Usługi wchodzące w skład usługi powszechnej są świadczone przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych na zasadach rynkowych/komercyjnych.

Z dniem 9 maja 2011 r. wygasły decyzje Prezesa UKE nakładające na Telekomunikację Polską S.A. (obecnie Orange Polska S.A.) obowiązek świadczenia usługi powszechnej i określające warunki jej świadczenia, w związku z czym, po 8 maja 2011 r. Orange Polska nie jest zobowiązana do świadczenia tej usługi

Abonentom, których Orange Polska podłączyła do sieci telekomunikacyjnej i rozpoczęła świadczenie usługi powszechnej przed dniem 8 maja 2011 r. – świadczy nadal usługi, zgodnie z zawartą umową o świadczenie usługi powszechnej. Prezes UKE na mocy Ustawy Płt uprawniony jest do wyznaczenia przedsiębiorcy lub przedsiębiorców zobowiązanych do świadczenia abonentom usługi powszechnej wyłącznie w sytuacji, gdy faktyczne potrzeby użytkowników końcowych w zakresie usług wchodzących w skład usługi powszechnej na poszczególnych obszarach kraju nie są zaspakajane przez rynek.

Tym samym decyzja o wyborze przedsiębiorcy/przedsiębiorców zobowiązanego/zobowiązanych do świadczenia usług składających się na usługę powszechną należy do Prezesa UKE i jest podejmowana na podstawie oceny, czy występuje zapotrzebowanie - popyt na usługi wchodzące w skład usługi powszechnej i czy rynek zapewnia dostępność, jakość i przystępności cenowej tych usług. Prezes UKE cyklicznie przeprowadza taką ocenę a jej wyniki, po konsultacjach środowiskowych, publikowane są na stronie www.uke.gov.pl.

Usługi o podwyższonej opłacie – SMS Premium Rate.

„Usługa o podwyższonej opłacie” to usługa telekomunikacyjna z dodatkowym świadczeniem, która może być realizowana przez inny podmiot niż dostawca usługi telekomunikacyjnej.



Usługi o podwyższonej opłacie, świadczone z wykorzystaniem wiadomości SMS, podzielić można na dwa rodzaje:

- MO (Mobile Originated)
- MT (Mobile Terminated)

MO (Mobile Originated) - za każdą wiadomość SMS wychodzącą z naszego telefonu pobierana jest opłata.

MT (Mobile Terminated) - to my wysyłamy wiadomość SMS, najczęściej bezpłatną, w celu uruchomienia np. usługi prenumeraty (subskrypcji) płatnych wiadomości SMS. Następnie, w ramach aktywowanej usługi na nasz telefon przychodzą wiadomości SMS, za które pobierana jest opłata.

Różnego rodzaju gry, loterie czy serwisy informacyjne w formie wiadomości tekstowych SMS organizowane są przez różne podmioty, które do tego celu, odpłatnie, wykorzystują numery Premium Rate udostępniane przez operatorów telekomunikacyjnych.

Oznacza to, iż **reklamację dotyczącą konkretnej gry, loterii, serwisu informacyjnego powinniśmy zgłaszać do podmiotu organizującego, oferującego daną usługę.**

W zakresie usług o podwyższonej opłacie określone obowiązki mają zarówno dostawcy usług dodatkowych Premium Rate jak i dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Do obowiązków dostawców usług o podwyższonej opłacie w zakresie reklam tych usług należą²⁹:

- podawanie wraz z numerem usługi do publicznej wiadomości ceny netto i brutto oraz nazwę przedsiębiorstwa, które jest dostarczycielem usługi,
- jeżeli informacja o usłudze podawana jest do publicznej wiadomości w formie graficznej, wówczas tło informacji nie może utrudniać lub uniemożliwiać zapoznania się z ceną,
- rozmiar czcionki ceny nie może być mniejszy niż 60% rozmiaru czcionki numeru tej usługi, a czas prezentacji ceny nie może być krótszy niż czas prezentacji numeru tej usługi.

Przepisy Ustawy Pt nie regulują kwestii treści reklam usług o podwyższonej opłacie.

Obowiązki dostawcy usług Premium Rate, wskazane w przepisach art. 64 ust. 4 Ustawy Pt dotyczą usług o podwyższonej opłacie, świadczonych w sposób ciągły (subskrypcja), na podstawie uprzednio wyrażonej przez nas woli. Do obowiązków tych należą:

- wraz z informacją o cenie brutto usługi oraz nazwą przedsiębiorstwa, będącego dostarczycielem usługi, w sposób jasny i czytelny muszą być podane zasady funkcjonowania usługi,
- umożliwienie dokonania skutecznej rezygnacji z usługi w każdym czasie w sposób prosty i bezpłatny.

Ponadto na dostawcach usług o podwyższonej opłacie ciąży obowiązek przekazywania Prezesowi UKE informacji o świadczonych przez nich usługach o podwyższonej opłacie³⁰. Informacje te powinny być przekazane minimum na 7 dni przed rozpoczęciem świadczenia tych usług.

Na podstawie otrzymanych informacji Prezes UKE prowadzi jawny rejestr numerów usług o podwyższonej opłacie, dzięki któremu na podstawie numeru Premium Rate można zidentyfikować dostawcę usługi, jej zakres

²⁹ art. 64 ust. 1 – 3 Ustawy Pt

³⁰ art. 65 Ustawy Pt

oraz okres świadczenia. Wykaz numerów usług o podwyższonej opłacie dostępny jest na:

- a) głównej stronie internetowej www.uke.gov.pl zakładka Telekomunikacja -> Numeracja -> Wyszukiwarka numerów -> Rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie,
- b) stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej www.cik.uke.gov.pl -> „SMSy Premium Rate”.

Na każde nasze żądanie dostawca publicznej usługi telekomunikacyjnej ma obowiązek:

- › nieodpłatnego określenia progu kwotowego dla każdego okresu rozliczeniowego lub każdego miesiąca kalendarzowego (jeżeli brak jest okresów rozliczeniowych), po przekroczeniu którego dostawca usług telekomunikacyjnych jest zobligowany do:
 - natychmiastowego poinformowania nas, że przekroczyliśmy określony próg kwotowy;
 - zablokowania na nasze żądanie możliwości wykonywania z telefonu połączeń na numery o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że takie połączenia nie będą powodowały po naszej stronie obowiązku zapłaty.

Dostawca powinien oferować, co najmniej 3 progi kwotowe:

- 35 zł,
- 100 zł,
- 200 zł.

W przypadku usług telefonicznych świadczonych w stacjonarnych publicznych sieciach telekomunikacyjnych obowiązek, o którym mowa powyżej (poinformowania o przekroczeniu progu kwotowego), uważa się za wykonany, jeżeli dostawca publicznie dostępnej usługi telefonicznej wykonał co najmniej trzy próby połączenia z abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego.

Do obowiązków dostawców usług telekomunikacyjnych należą³¹:

Na każde nasze żądanie:

- nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie,
- nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących z takich numerów,

chyba, że takie połączenia nie będą powodowały po naszej stronie obowiązku zapłaty.

Ponadto dostawca usług telekomunikacyjnych musi nam umożliwić **określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie** i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną, określoną przez nas.

Koszt (wysokość opłaty) wiadomości SMS Premium Rate (PR) można określić w dosyć prosty sposób. Koszt SMS'ów PR wysłanych na numery zaczynające się od cyfry 7 określa cyfra następująca po niej:

- 7**0**325 (mniej niż 1 zł netto),
- 7**1**325 (1 zł netto),
- 7**2**325 (2 zł netto),
- ...
- 7**9**325 (9 zł netto).

Koszt SMS'ów PR wysłanych na numery zaczynające się od cyfry 9 określają dwie cyfry następujące po niej:

- 9**10**325 (10 zł netto),
- 9**11**325 (11 zł netto),
- 9**12**325 (12 zł netto),
- ...
- 9**19**325 (19 zł netto).

³¹ art. 64a Ustawy Pt,

Możliwy do zastosowania wzór oświadczenia w przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość *)

Miejscowość data20..... r.

.....
Imię i Nazwisko

.....
ulica, nr domu

.....
Kod pocztowy, Miejscowość

.....
nr telefonu

.....
(nazwa operatora)

.....
(adres siedziby operatora)

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa / na odległość***

Na podstawie art. 27 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 827) odstępuję od umowy nr o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w dniu pomiędzy mną, a (należy wpisać nazwę przedsiębiorcy).

***) Ponieważ (należy wpisać nazwę przedsiębiorcy) nie poinformował/-a mnie o prawie do odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 29 ustawy o prawach konsumenta, przysługuje mi prawo dostąpienia od umowy w terminie 14 dni od uzyskania informacji o prawie do odstąpienia.

Jednocześnie na podstawie art. 32 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182) zgłaszam sprzeciw odnośnie dalszego przetwarzania moich danych osobowych w celach marketingowych.

Z poważaniem,

.....
(czytelny podpis)

*) Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej wskazuje, iż podjęcie jakichkolwiek kroków prawnych i wykorzystanie powyższego wzoru przez konsumenta, możliwe jest jedynie po przeprowadzeniu przez niego indywidualnej analizy stanu faktycznego i stwierdzeniu uzasadnionych podstaw do zastosowania ww. wzoru.

**) W przypadku, gdy przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyn oraz bez dodatkowych zobowiązań, termin odstąpienia wynosi 14 dni od dnia uzyskania informacji o prawie do odstąpienia, lecz nie dłużej niż do 12 miesięcy od dnia upływu terminu 14 dni na odstąpienie od umowy, liczonego od dnia zawarcia umowy.

***) niepotrzebne skreślić.